

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang memiliki peran dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Rumah sakit diuntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan, standar pelayanan meliputi: pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan keperawatan yang terdiri dari manajemen, sumberdaya manusia, keuangan, sistem informasi rumah sakit, sarana prasarana dan manajemen mutu pelayanan (Depkes 2002).

Rumah sakit sebagai suatu sistem pelayanan kesehatan yang mengemban tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya rujukan. Berdasarkan tugas rumah sakit diatas, maka salah satu fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan. Pengelolaan pelayanan pasien di ruang rawat inap merupakan bagian yang paling utama karena perawat langsung berhubungan dengan klien dan keluarga selama 24 jam dirawat. Masyarakat sebagai pasien yang nantinya akan menjalani perawatan tentu akan memilih rumah sakit yang menurutnya dapat memberikan pelayanan yang bermutu, mutu adalah pelayanan yang diberikan memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pasien yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada pasien.

Kepuasan pasien dalam suatu rumah sakit merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang di terima sesuai dengan harapan, maka mutu pelayanan yang diberikan dipersepsikan baik atau memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang di terima tidak sesuai harapan, maka pelayanan tersebut dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan.

Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan "RATER" yakni (Responsiveness) menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tangkap, (assurance) menumbuhkan adanya jaminan, (Tangible) menunjukkan adanya bukti fisik yang dapat dilihatnya, (empathy) menurut empati dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya, (Reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem salah satunya metode Model Praktik Keperawatan profesional (MPKP).

MPKP adalah suatu system (struktur, proses dan nilai-nilai profesional, mengatur pemberian asuhan keperawatan, termasuk lingkungan tempat asuhan tersebut diberikan (Sitorus, 2006). Dengan diterapkannya MPKP akan dapat meningkatkan mutu asuhan keperawatan melalui penataan sistem pemberian

asuhan keperawatan baik struktur, proses dan nilai-nilai yang diyakini dapat mendukung pemberian asuhan keperawatan sehingga hubungan antara perawat dan pasien akan lebih baik dan berkesinambungan, dan akan tercipta nilai-nilai yang professional sehingga klien dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan selama menjalani perawatan di rumah sakit dan menjadi alasan klien kembali saat membutuhkan pelayanan keperawatan.

Penerapan MPKP menjadi salah satu daya ungkit pelayanan yang berkualitas. Beberapa rumah sakit telah berhasil menerapkan MPKP dengan baik diukur dari tingkat kepuasan klien sebelum dan sesudah dilaksanakannya MPKP. Hasil riset tentang efektifitas pelaksanaan Model praktik Keperawatan Profesional atau MPKP dengan kualitas pelayanan keperawatan di dua rumah sakit pemerintah Jakarta menunjukkan bahwa pada kelompok intervensi kepuasan dengan pelayanan keperawatan sebelum penerapan MPKP yaitu kategori puas 15%, kategori cukup puas 44,1%, dan kategori kurang puas 40,9%. Setelah penerapan MPKP hasil didapatkan yaitu kategori puas 73,9%, kategori cukup puas 25,3%, dan kategori kurang puas 1,7% (Sitorus, 2012).

Selain pasien merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh perawat yang berada di MPKP, perawat juga merasakan hal yang sama dengan pasien yaitu sama-sama puas, hal itu di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rokhyati (2013), dimana perawat puas dengan kerjanya yang membuat pasien lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dengan presentase yang sangat baik yakni cukup puas 58,3% dan puas 41,7%.

Dari hasil wawancara dari kepala ruangan interna (G3 Bawah) dan kepala ruangan neuro. Kepala ruangan interna (G3 Bawah) mengatakan manajemen yang berada di ruangan interna berbeda dengan ruangan Non MPKP. Metode yang digunakan di ruangan interna yaitu metode primary-team. Di lihat dari struktur organisasi pelayanan keperawatan di ruangan interna (G3 bawah) terdapat kepala ruangan dan terdiri dari 3 tim yaitu tim I yang di kepalai oleh Perawat primer dan 9 orang lainnya sebagai perawat asosiasi, tim II di kepalai oleh perawat primer dan 8 orang lainnya sebagai perawat asosiasi, tim III di kepalai oleh perawat primer dan 7 orang lainnya sebagai perawat asosiasi. Sedangkan kepala ruangan neuro mengatakan, menggunakan metode tim. Dilihat dari struktur organisasi pelayanan keperawatan di ruangan neuro, jumlah tenaga keperawatan yang terdiri dari perawat pelaksana sebanyak 13 orang dari kedua tim yaitu tim I dan tim II.

Berdasarkan hasil pengambilan data awal peneliti di ruangan interna (G3 bawah) yang menerapkan MPKP di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dengan jumlah pasien yang berada pada tiga 3 ruangan di ruangan interna (G3 bawah) dari bulan januari sebanyak 178 februari sebanyak 155 pasien, bulan maret yaitu sebanyak 180 pasien, bulan april sebanyak 165 orang, bulan mei 180 pasien. Sedangkan dari hasil wawancara pada bulan april yang di lakukan oleh peneliti pada 5 responden didapatkan bahwa 4 responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan 1 responden mengatakan kurang puas dengan fasilitas yang ada di ruangan pasien. Sedangkan ruangan neuro yang belum menerapkan MPKP terdapat jumlah pasien pada bulan januari sebanyak 72 pasien, bulan februari sebanyak 72 orang, bulan maret sebanyak 91

orang dan bulan april semantara sebanyak 41 orang. Hasil wawancara di ruangan neuro pada 5 responden, 3 diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang ada diruangan tersebut dan 2 responden lainnya mengatakan puas dengan pelayanan yang ada diruangan.

Berdasarkan hasil dari jawaban responden yang menyatakan puas dengan kurang puas yang ada diruangan G3 bawah dan Neuro ada perbedaan, dikarenakan diruangan G3 bawah sudah menerapkan MPKP sedangkn diruangan Neuro belum menerapkan MPKP. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan keperawatan Di Ruangn Interna Yang menerapkan MPKP (G3 bawah) dan Non MPKP (Neuro) Di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di ruangan G3 bawah yang menerapkan MPKP pada 5 responden didapatkan bahwa 4 responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan 1 responden mengatakan kurang puas dengan fasilitas yang ada diruangan pasien. Sedangkan hasil wawancara di ruangan neuro yang belum menerapkan MPKP pada 5 responden, 3 diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang ada diruangan tersebut dan 2 responden lainnya mengatakan puas dengan pelayanan yang ada diruangan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap

Pelayanan keperawatan Di Ruang Internal Yang menerapkan MPKP (G3 bawah) dan Non MPKP (Neuro) Di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Membandingkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan keperawatan Di Ruang Yang menerapkan MPKP dan Non MPKP Di Rumah Sakit Aloei Saboe Kota Gorontalo

1.4.2 Tujuan khusus

- 1 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang MPKP.
- 2 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang Non MPKP
- 3 Menganalisis tingkat perbandingan kepuasan pasien rawat inap di ruang MPKP dengan ruangan Non MPKP.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Dapat menambah dan mendukung perkembangan ilmu keperawatan dalam bidang manajemen keperawatan.

1.5.2 Manfaat praktis

1. Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa atau pembaca umum lainnya dalam peningkatan kepuasan pasien dengan metode MPKP.

2. Bagi instansi rumah sakit

Di harapkan semua ruangan yang berada di rumah sakit agar dapat menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional, agar semua pasien puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan dengan MPKP.

3. Bagi perawat

Sebagai bahan evaluasi bagi perawat tentang Penerapan metode MPKP.

4. Bagi peneliti

Sebagai pengalaman tersendiri bagi peneliti untuk menambah wawasan dalam penerapan MPKP yang berada di rumah sakit.